HP サポートセンター - SCMplus ケース送信手順

1. はじめに
2. HP サポートセンターにログイン
3. サポートケースマネージャーへ移動
4. SCMplus PIN コードの設定
5. ケースタイトルの入力のご注意－複数台のお問い合わせ
6. 修理依頼ケースの送信

1. はじめに

本資料では HP サポートセンターでサポートケースマネージャーを使用しての修理依頼の送信手順についてご案内いたします。

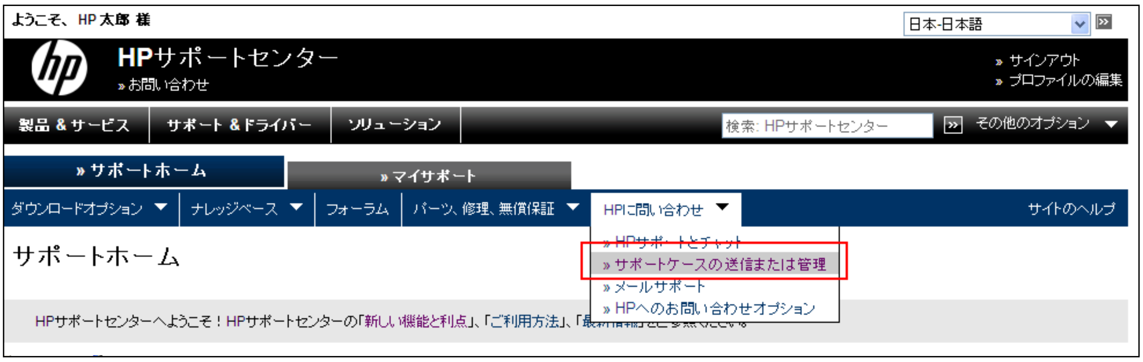
2. HP サポートセンターにログイン

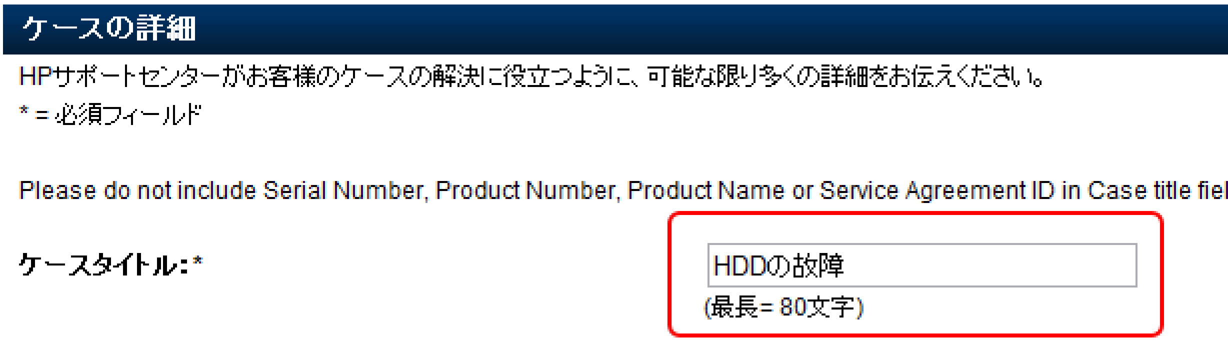
HP サポートセンターへ接続します。http://www.hp.com/go/hpsc
SCMplus をご利用いただく場合は、マイ HP サポートセンターへのサインインが必要です。そのため HP パスポートアカウントをご登録いただく必要がございます。
※既に HP パスポートアカウントをお持ちの場合はお持ちのアカウントでサインインをお願いいたします。



3. サポートケースマネージャーへ移動

HP サポートセンターでは、上部ナビ「HP にお問い合わせ → サポートケースの送信または管理」をクリックすることでサポートケースマネージャーページが表示されます。

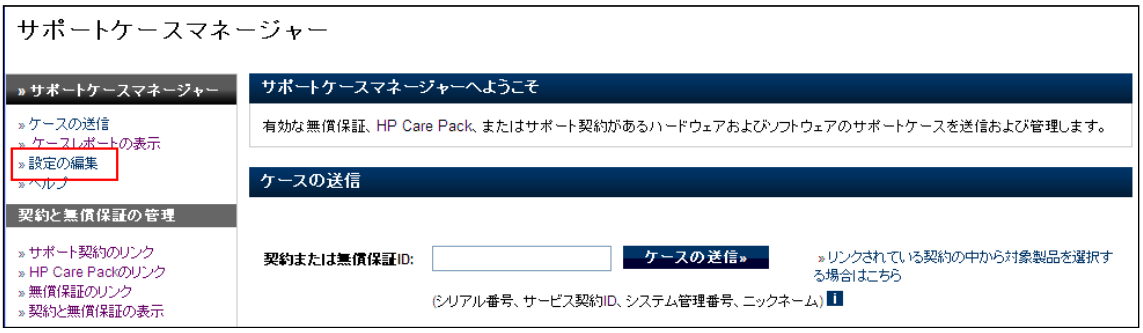


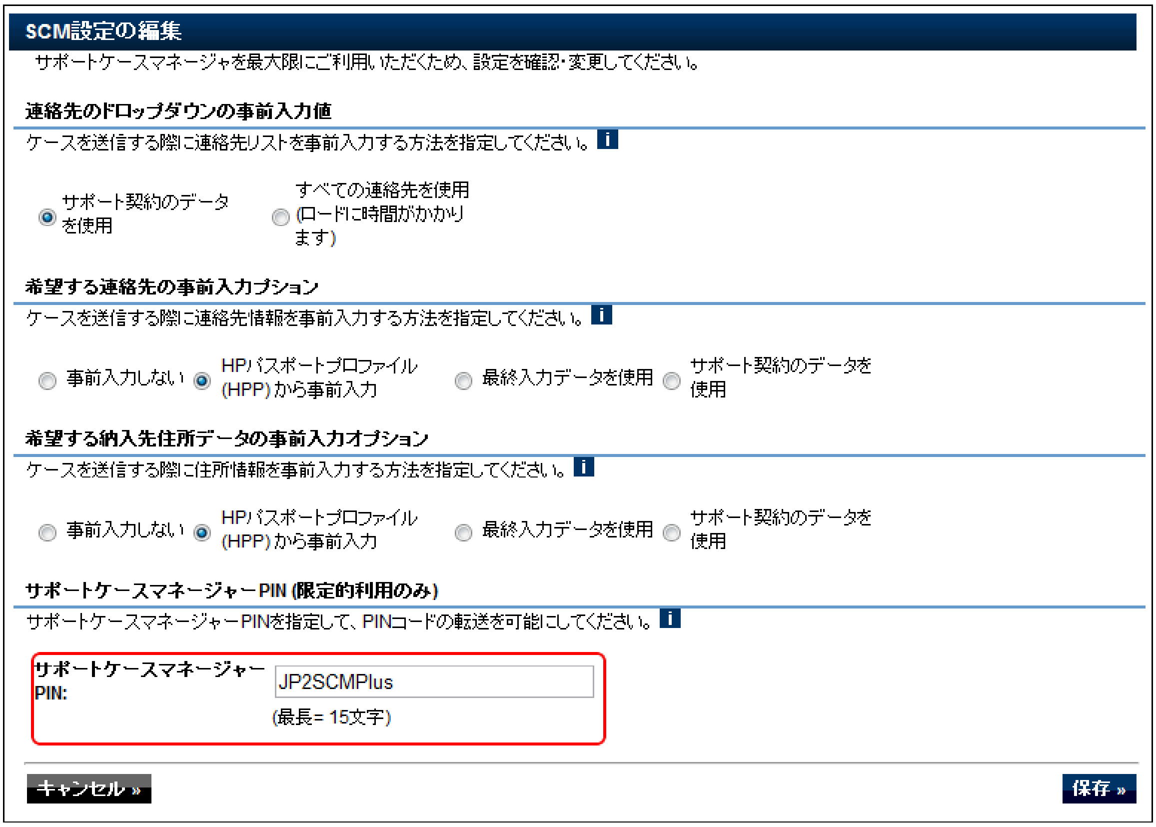




4. PIN コードの設定(初回のみご確認をお願いします)

PIN が正しく設定されているかどうかを確認するため、左ナビ「設定の編集」をクリックします。

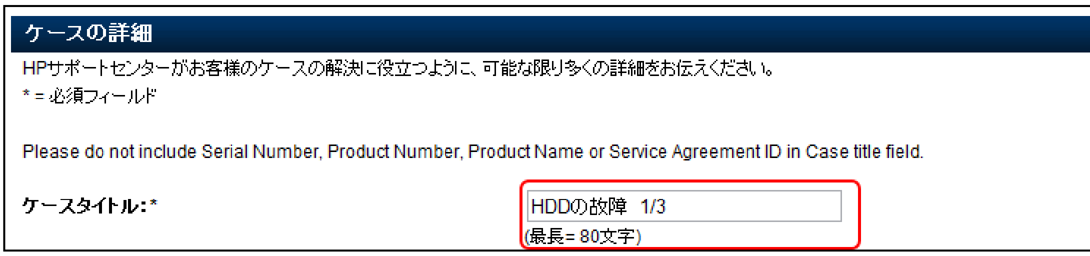




画面下部「サポートケースマネージャー PIN 」のところに “JP2SCMPlus”が入力されていることをご確認ください。何も入力されていない場合は scmplus.japan@hp.com までお問い合わせください。

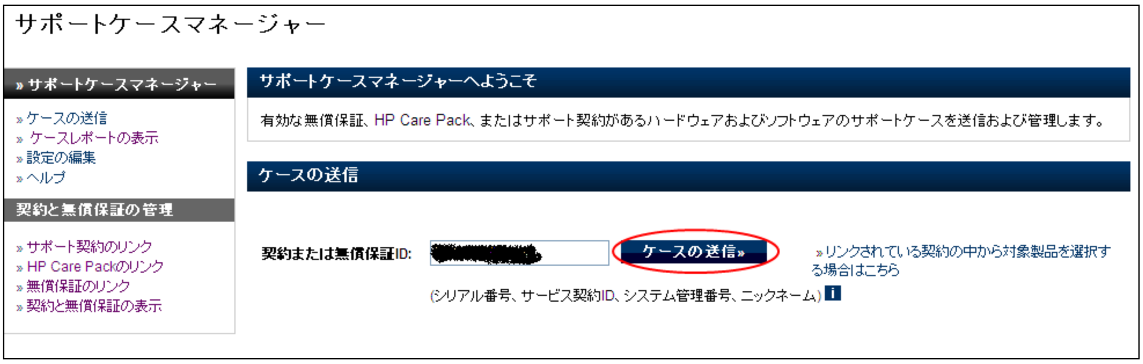
5. ケースタイトルの入力のご注意

① 複数台のお問い合わせの場合
複数台のお問い合わせは、問題の詳細+問い合わせ順番/合計台数をご入力ください
例(3 台同時で 1 台目の場合): HDD の故障 1/3

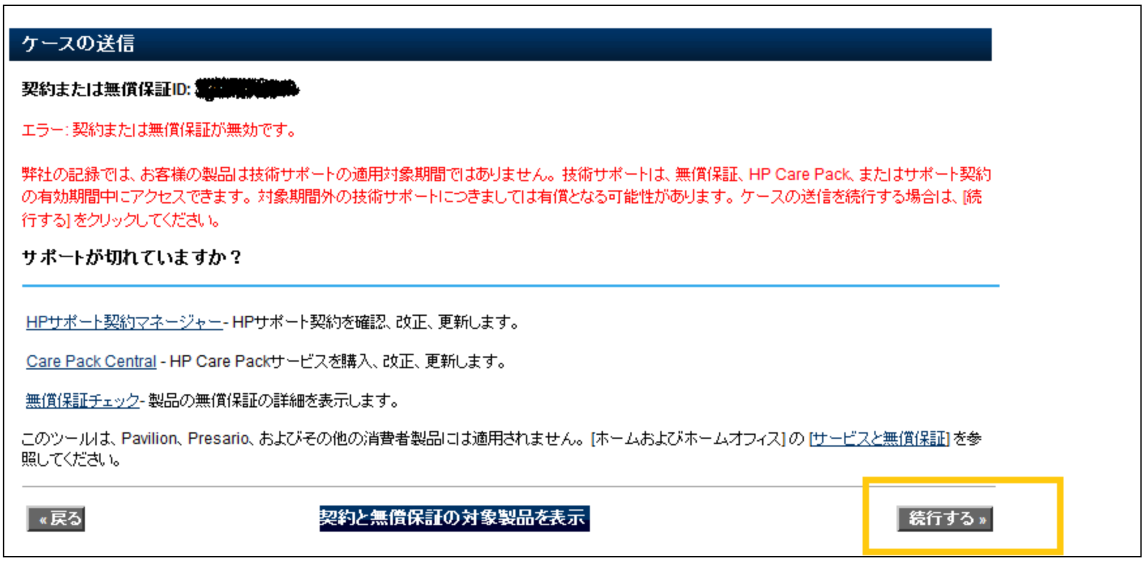


6. 修理依頼ケースの送信

① 「契約または無償保証 ID」のところに、シリアル番号を入力して「ケースの送信」ボタンを押します。



注記：Carepack 製品に対して、シリアル番号を入力してケースの送信を行っていただく場合、次のようなメッセージが表示されます。


ケースの送信

契約または無償保証ID: [redacted]

エラー：契約または無償保証が無効です。

弊社の記録では、お客様の製品は技術サポートの適用対象期間ではありません。技術サポートは、無償保証、HP Care Pack、またはサポート契約の有効期間中にアクセスできます。対象期間外の技術サポートにつきましては有償となる可能性があります。ケースの送信を続行する場合は、[続行する] をクリックしてください。

サポートが切れていますか？

HPサポート契約マネージャー - HPサポート契約を確認、改正、更新します。

Care Pack Central - HP Care Packサービスを購入、改正、更新します。

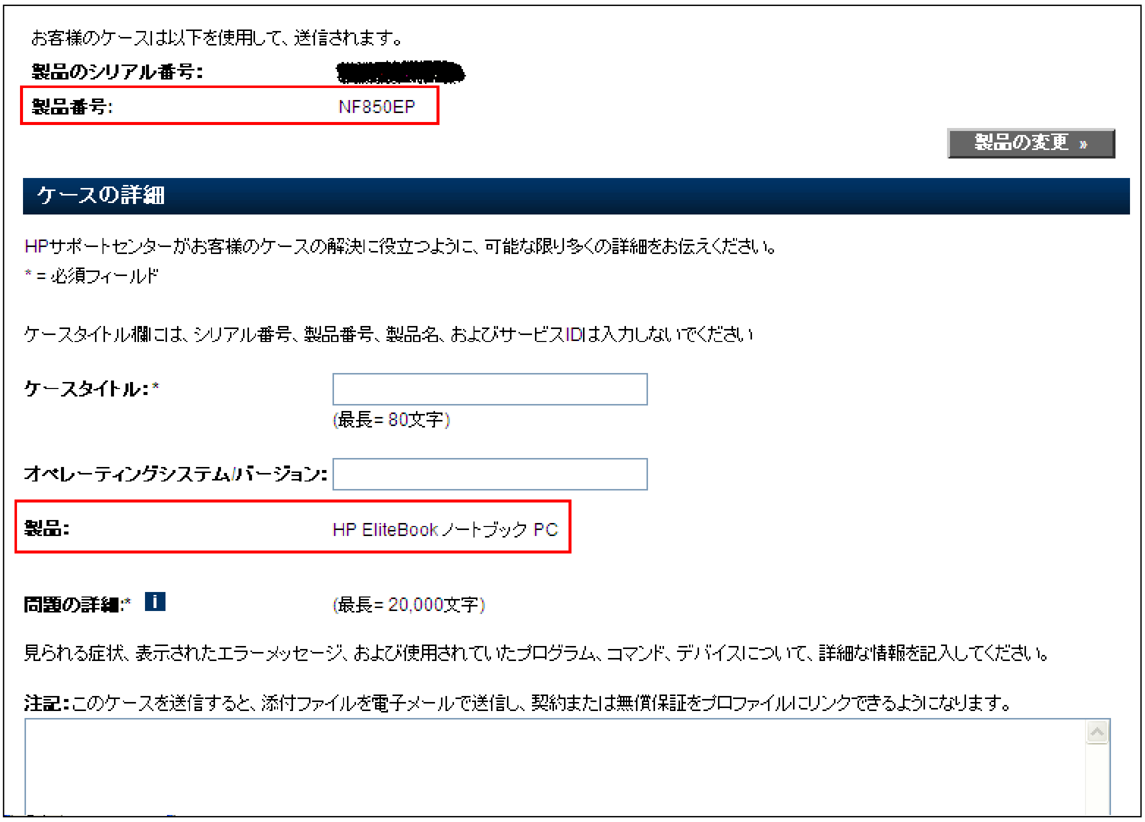
無償保証チェック - 製品の無償保証の詳細を表示します。

このツールは、Pavilion、Presario、およびその他の消費者製品には適用されません。[ホームおよびホームオフィス] の [サービスと無償保証] を参照してください。

« 戻る　契約と無償保証の対象製品を表示　続行する »

「契約または無償保証が無効です」と表示がされますが、担当者側では Carepack 製品としての対応をいたしますので、そのまま【続行する】ボタンをクリックして続けてくださいますようお願いいたします。

② シリアル番号から判別された製品番号と製品名が表示されますのでご確認ください。



お客様のケースは以下を使用して、送信されます。

製品のシリアル番号: [redacted]

製品番号: NF850EP

製品の変更 »

ケースの詳細

HPサポートセンターがお客様のケースの解決に役立つように、可能な限り多くの詳細をお伝えください。

* = 必須フィールド

ケースタイトル欄には、シリアル番号、製品番号、製品名、およびサービスIDは入力しないでください

ケースタイトル:* (最長= 80文字)

オペレーティングシステム/バージョン:

製品: HP EliteBook ノートブック PC

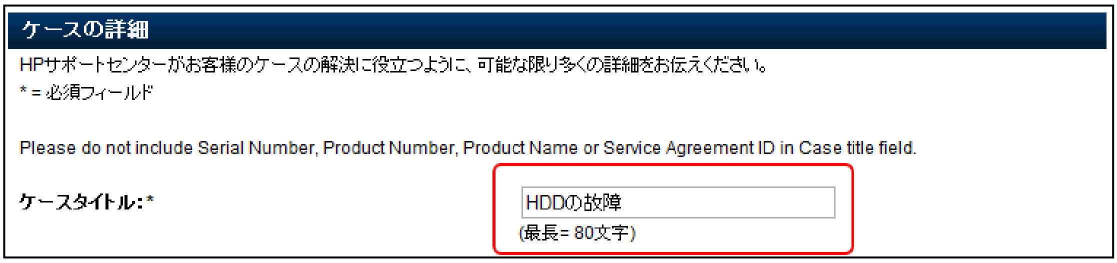
問題の詳細:* (最長= 20,000文字)

見られる症状、表示されたエラーメッセージ、および使用されていたプログラム、コマンド、デバイスについて、詳細な情報を記入してください。

注記: このケースを送信すると、添付ファイルを電子メールで送信し、契約または無償保証をプロファイルにリンクできるようになります。

③ ケースタイトルの入力

例:HDD 障害



ケースの詳細

HPサポートセンターがお客様のケースの解決に役立つように、可能な限り多くの詳細をお伝えください。

* = 必須フィールド

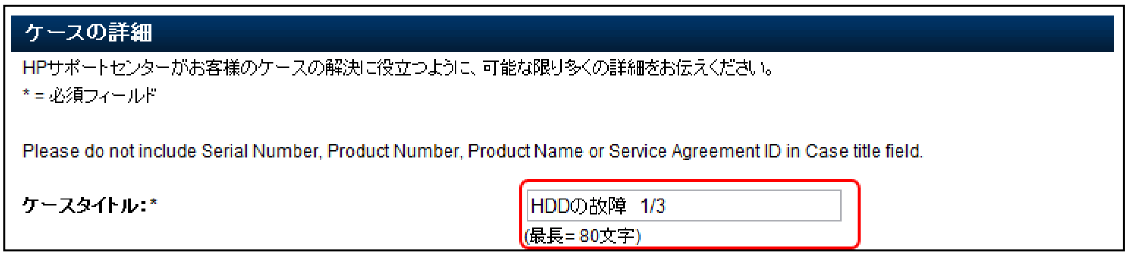
Please do not include Serial Number, Product Number, Product Name or Service Agreement ID in Case title field.

ケースタイトル:* HDDの故障 (最長= 80文字)

※複数台のお問い合わせの場合

複数台のお問い合わせは、問題の詳細+問い合わせ順番/合計台数をご入力ください

例(3 台同時で 1 台目の場合): HDD の故障 1/3



ケースの詳細

HPサポートセンターがお客様のケースの解決に役立つように、可能な限り多くの詳細をお伝えください。

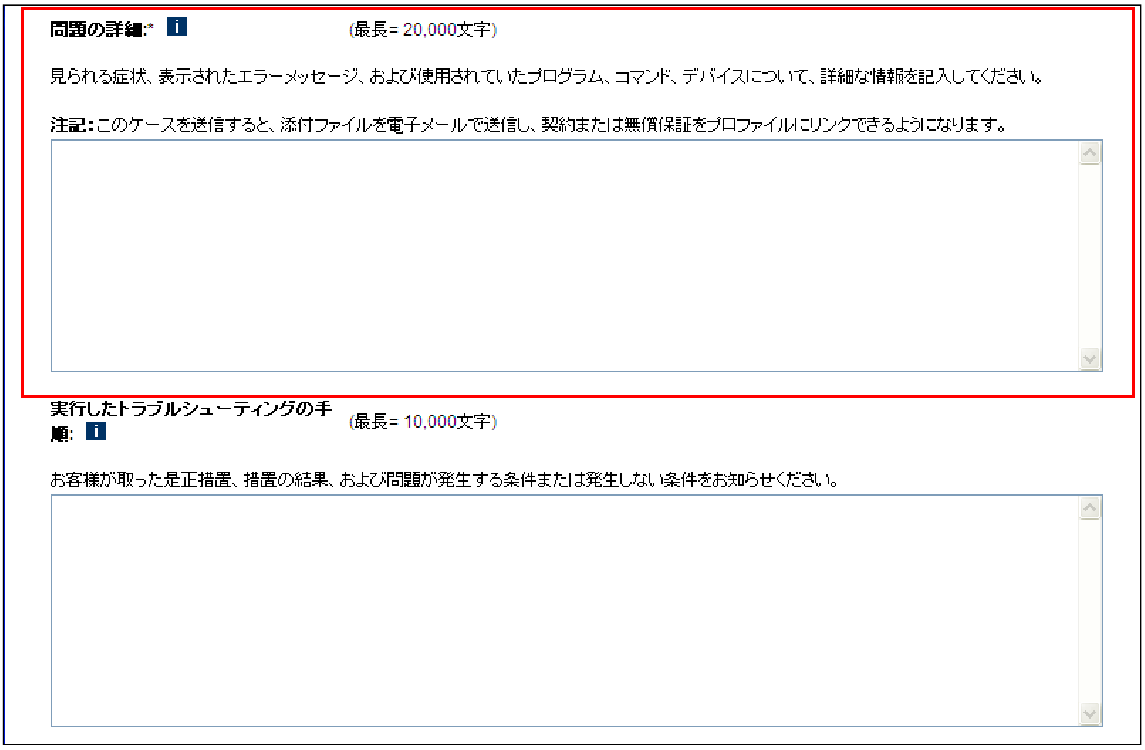
* = 必須フィールド

Please do not include Serial Number, Product Number, Product Name or Service Agreement ID in Case title field.

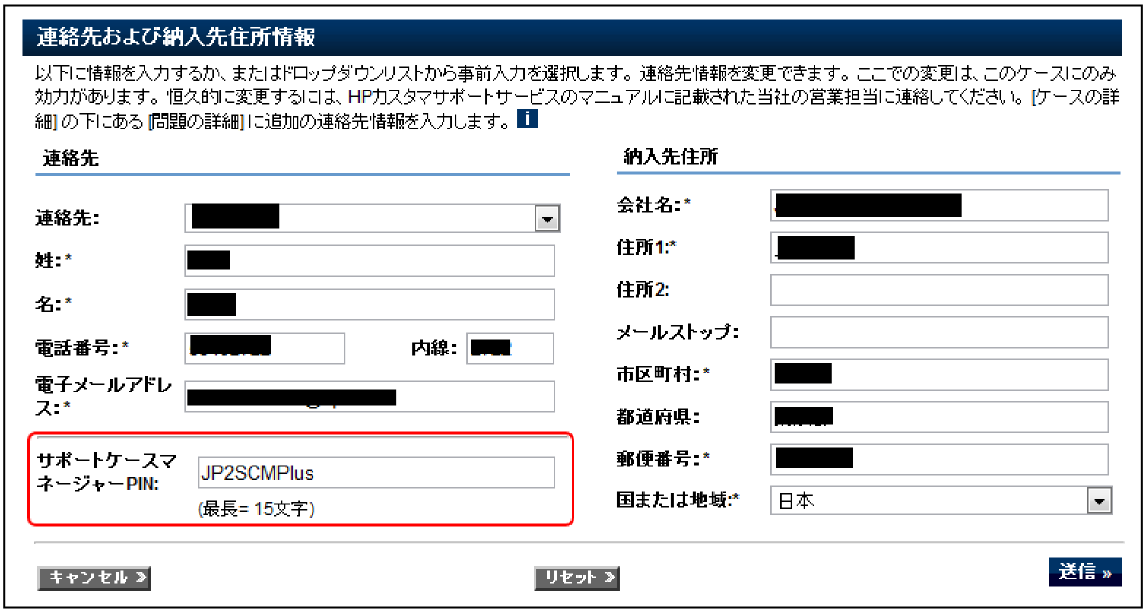
ケースタイトル:* HDDの故障 1/3 (最長= 80文字)

④ 「問題の詳細」のところに、ご案内済みの修理依頼用テンプレートをコピー＆ペーストして障害の状況をご記入ください。

(「実行したトラブルシューティングの手順」、「お客様トラッキング番号」は必須ではありませんのでご記入は不要です。)



⑤ 画面下部「連絡先および納入先住所情報」にて連絡先住所についてご確認ください。最下段 「サポートケースマネージャーPIN」に設定がされていることをご確認ください。



⑥ 「送信」ボタンを押してケースの送信は完了します。

お問い合わせ先

日本ヒューレット・パッカード株式会社
e サポート・サービス
scmplus.japan@hp.com

July 2011